

DAFTAR PUSTAKA

- Darmansyah. “Pengaruh *Total Quality Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu”. *Journal Bengkulu : Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu*. 2011
- Fathoni. “Analisa Kualitas Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual”. *Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika*, 14 November 2009, Bali.
- Jiang, James J., et al.” Measuring Information System Service Quality : Servqual From the Other”. *Journal MIS Quarterly*. Vol. 2 No. 2, 2006.
- Ndendo, Roland T., dan Siringoringo, Hotniar. “ Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap PSMA On-Line pada Universitas Gundadarma”. *Journal Processing PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek, dan Sipil)*. Vol.2, Agustus 2007
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. “*Service, Quality & Satisfaction*”. Edisi 2. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2007
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. *Total Quality Management*. Edisi Revisi., Halaman 46-49. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2003
- Tjiptono, Fandy. “*Prinsip-prinsip Total Quality Service*”. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2005
- Tjiptono, Fandy “Service, quality dan satisfaction” 2011 Penerbit ANDI Yogyakarta
- Wahyono, Teguh. *25 Model Analisa Statistik dengan SPSS 17.0*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2009.

Sumber data Bagian Customer service dan Layanan Teknologi Informasi